

# 平成 19 年度苦情解決報告書

## ( 抜粋 )

平成 20 年 8 月 26 日

社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会

1 児童・女性支援系施設

ア サンライズ武蔵野（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
60	利用者	利用者 N の自転車がきちんと、置き場に置かれていないので、自分の自転車が出しにくくて困る。	職員が自転車を置き直し、利用者 N に話をする。
	利用者	21 時 45 分 シャワー室の前の声がうるさいと電話がある。	様子を見に行き、静かにするように話す。
	利用者	隣のテレビや音楽の音が大きく廊下に響き渡っている。	職員が注意しに行く。
	利用者	補助保育を依頼した際の職員の対応について、受ける人と断る人がいるので統一して欲しい。	保育については共通の認識を持っているが、それぞれ言葉が足りないところがあったので謝る。再度、補助保育（日曜、祭日、20 時以降）について説明をする。

イ サンライズ世田谷（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
141	利用者	床清掃の業者の車が居室の近くに止まっている。気になってしょうがない、離して止めるような気遣いがほしい。	業者に話して移動してもらう。
	利用者	シャワー室の掃除だが、使っている人が汚しているのに、自分が掃除をしなくてはならない。正直やりたくない。掃除をしない人もいる。やらない人が得して不平等だ。 シャワーに入りたくても入れないことが多いのだから時間予約とか考えないのか。 利用者の意見を尊重すると言いながら、廃止のことについて一方的に言われた。	基本的にはその人がやるまで次に進まない。理由によって事務所に相談してもらっていると伝える。  以前母の会で話しがでたが時間的ロスがでるとの意見でそのままになった。  話を聞く
	利用者	水道の蛇口を変えてもらったが太さが変わったようで浄水器がつかない。カートリッジを 3 つも購入したばかりだ。	蛇口を事務所と取り替えて浄水器が付くようにする。
	利用者	シャワー室のドアが開放されたままだと、廊下が寒い。閉めておく等、対応を検討してほしい。	母の会で相談。シャワー室内の窓は換気のため開放。ドアは閉めておくことになる。ドアにも掲示し、呼びかける。

ウ サンライズ青山（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
108	利用者	風呂 C の予約時間に別の利用者が入っている。	話を聴き、確認し、入浴者に声を掛ける。
	利用者	風呂 B のシャワーヘッドから水が漏れる。	確認すると伝える。後日職員が補修。
	利用者	4 階の掃除手袋がまたなくなっている。	新しいものを渡す。
	利用者	子どもの立ち入った話を学校には話さないで欲しかった。	話を聴き、後日学校と対応を確認する。

エ サンライズ万世（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
37	利用者	外出中に、事務所に知人からの電話があったのに、伝えてもらえなかった。	謝罪する。
	利用者	子ども達が、親がいるのに、エレベーターの延長ボタンを押して他の人に迷惑をかけている。	子ども達には注意をするので、何かあったら報告して欲しいと伝える。
	利用者	映画鑑賞会が終わっていないのに、16時になって地域の子だけ帰すのはどういうわけか。	謝罪をし、映画鑑賞会について職員間で話し合う。
	利用者	今の学童状況では、安心して子ども置いておけない。職員が2階に誰もいないことがよくある。やはり大人の見守りがあるべきだと思う。	話を聞き、職員会議で対応を検討。学童の帰所後は職員が複数体制で関わることにする。

オ サンライズ山中（母子生活支援施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
69	利用者	Aさん宅の前に洗剤がこぼれている。	職員が確認へ行き雨も降るため職員が掃除する。Aさんにはその旨返す。
	利用者	本人不在時に郵便局員が居室に上がっていき子に対応したことについて子に聞かれてもわからないのであげないで欲しい。実名で呼ばれるのも困る。	局員と確認したがHさんの分の郵便物は確認していなかった、申し訳ないと謝り、今後は本人を呼び事務所でやり取りする対応となる。
	利用者	自分の前に使用したMさんのシャワーの入り方について。脱衣場が濡れていて髪の毛が落ちていたりホースに絡まったりしている。	申立人へ今日シャワーの掃除について再度説明したばかりなので職員から注意しておきますと伝える。またその後Mさんに注意する。
	利用者	外泊より帰所して部屋に誰かが入ったことに気付き話がある。鍵を閉めていかなかった自分も悪いがと前置きする。	職員が居室を見に行き写真に記録しておく。また警察を呼びたいかの確認。幼児Rちゃんがよく申立人宅を出入りしており、その母と話がしたいとMさん。職員立会いのもと両者で話しをする。結果、子は入っていないと返事したためMさん謝る。その後職員よりコールし疑ったことは申し訳ないと謝罪する。

カ 双葉園（児童養護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
16	中2女子	何故、自分はクラブ活動に参加できないのか。	自分と他の子の状況の違いや経緯等を時間をかけて考えさせる。学校とも連携を図ることである。
	小1男子	小2男子にいじめられる。	不快だった気持ちを傾聴し、悲しさに沿ってあげる。話したことで満足した様子。
	クラスメイト	小2男子がカードをとった。	返却し謝罪に行くが、クラスメイトの保護者より何かの間違いとのこと。子供同士で誤解があったことであった。

キ いこいの家（婦人保護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
120	利用者	有線の音楽を止めて欲しい。	朝の起床の合図であるが、検討すると対応した。
	利用者 自治会	部屋に鍵をつけて欲しい。	懇談会で話し合った。検討中。
	利用者	作業所の連絡ノート職員欄を毎日書いて欲しい。	職員間で確認、毎日記入すると伝えた。
	利用者 自治会	飲み物を入れる冷蔵庫を用意して欲しい。	食堂に飲み物用の冷蔵庫を設置した。

## 2 高齢者支援系施設

### ア 万世敬老園（養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
6	利用者	特定職員の決めつけ的、高圧的言動に対する不満。待遇改善を要求。	サービスマナーに関する、勉強会を持ち、ソフトな対応実施。職員個人へは注意し、園長、主任が謝罪。本人の人格障害的な面については、通院を勧める。
	利用者	寿司は同じ場所ばかりでなく全体を回れ。イカを待っていたが来なかった。	寿司キャラバンを実施し好評。イカ等は食べられない人が多い為、メニューに無いことを説明し、次回に取り入れると約束し納得していただく。

### イ サンホーム（軽費老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
29	利用者	昼食の白飯が冷たかった。	冷たかったため召し上がっておらず謝罪する。（トレイ上の白飯は温かいと思い込み確認せず配膳してしまった。調理員に伝え検討すると伝えた。）
	利用者	0さんが洗濯機ネットのゴミを取らない。	洗濯場で0さんを見かけたらネットのゴミを片付けるように声を掛けますと伝える。
	利用者	マンジュシャゲは死んだ人の花で、その写真を食堂に飾るのはやめて欲しい	今は観光名所になっている事を伝えた。写真は一時的はずした。
	利用者	AMの職員事務所不在について、不在になるのはかまわないが『園内巡回中』と書かれていたため所要を頼むために園内を探し回った。	今後、場所や所要時間を正確に記載したものを立てかけて置くようにすると約束した。

### ウ ライトホーム（軽費老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	利用者 意見箱	階段の清掃は危険なので業者をお願いしたい。	清掃に関して業者委託はせず、従来どおり利用者の方の協力と、職員も不定期だが清掃していくことを話し納得していただく。
	利用者	昨年と同じ場所の居室天井から雨漏りがする。（最上階の4階利用）	業者が雨漏り確認し、修繕工事を実施。大雨のとき状況確認するが、この時点では雨漏りはない。

### エ フジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	利用者	ナースコールを押しても職員がすぐに来ない。	状況によりすぐに対応できないこともあることを説明するとともに、なるべく短時間で駆けつけられるよう、職員間で話し合う。
	利用者 家族	サービス提供時に配慮が足りない。	話し合いをし、ご本人やご家族の状況も加味した、サービスの提供の仕方を徹底していくこととする。ご家族へも伝え、同意をいただく。

オ ニューフジホーム（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
6	利用者 家族	洗面台が車椅子対応になっていない。	1・2階の洗面台の一部をバリアフリー化した。 家族への連絡は原則相談員がすることを徹底した。
	利用者 家族	別の家族へ経済的な話をして誤解をまねいた。	

カ 原町ホーム（特別養護老人ホーム）

なし

キ ゆたか苑（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
3	利用者 家族	歯科受診の際、入れ歯に残菜有。また猛暑なのに長袖姿であった。	ご家族が受診時用の洋服を準備される。介護員に受診時の口腔ケアと着衣交換の指示。 入所受け入れの職員は、ご家族が邪魔なので持ち帰るとのコメント確認したが、実際持ち帰る場面は見えていないと報告。その後も搜索するが無し。2日後に長女様より、自宅にて見つかったとの連絡。苑の車椅子返却。
	利用者 家族	退所時にご本人持ちの車椅子が苑のものに変わっていて、ご本人の車椅子がない。	

ク ひかり苑（特別養護老人ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
3	利用者 家族	最近、母が「叩かれたり、つねられたりする。」と面会時に訴える。どのようなことなのか事実を確認したい。	利用者A氏が、徘徊中に他の利用者を叩いているところを職員が確認している。そのため利用者M氏が被害にあわれたのではないかと報告する。 職員Oから事情を確認し、施設長より厳重に注意した。
	利用者	職員Oより、不快な言動あり、怖い思いをした。そのようなことは、今後やめてほしい。	

ケ かえで（認知症高齢者グループホーム）

なし

### 3 障害者支援系施設

#### ア さやま園（知的障害者更生施設・入所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
1	利用者	利用者が洗濯物を階段使って運ぶのは危ないので自分の妹にはさせないで欲しい。	家族の話をよく聞いた上、利用者が弱視のため、家族の意向を汲み、他の利用者をお願いすることとなった。

#### イ 小茂根福祉園（知的障害者更生・授産施設・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
1	近隣住居者	授産利用者Cが、帰り道に自転車のかごを物色して、自宅シャッターのリモコンを盗ったのではないかと疑われた。現場を見ていた訳ではない。	過去に疑われるような行為があったため、疑われた。母の協力を仰ぎ所持品をチェックし、帰り道に落ちていないかを確認するが見つからず、もし本当に盗っていたら大概捨てないので見つかっている。今回に関しては利用者Cではないと考えられることを申立人に伝えご理解をいただく。今後もあり得ることであるため、日頃からの交流が必要である。

#### ウ 東村山生活実習所（知的障害者更生・通所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
15	保護者	パニックによる転倒、後頭部を打つ。	気をつけて対応をする旨を伝え陳謝。（職員間で病歴を再度確認しあう。）
	保護者	外出で入浴した際、下着を変えていなかった。	連絡ノートで謝罪。保護者も納得される。
	保護者	シートベルトなのか、首に擦れた痕がある。	タオルを当てる等、対応していく。

#### エ 立川福祉作業所（知的障害者授産・通所）

なし

#### オ 昭島荘（救護施設）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
3	利用者	第三者委員へ話したい事がある。第三者委員より本人の訴えを聞く。	第三者委員との面談を希望したため、本人の希望に沿って第三者委員と面接を実施。苦情の訴えでなく、自分には3人の子供がいる。いろいろな事情で子供と別れているが、こどもの安否を知りたい。生きていかどうかだけでも分かればよいということであった。本人の希望を受け、子どもの安否については福祉事務所を通して調べてもらうように働きかけていく。
	利用者家族	利用者家族より利用者の健康管理に対する不満。	担当職員、園長、支援員が家族の訴えを受け謝罪し、今後歯科受診の件、日常生活での見守り等十分に行っていくことを家族に伝える。支援会議で家族からの苦情について話し合いを行う。昭島荘としては十分注意し、通院もしてきたが病状や経過について詳しく説明してきていなかったという反省点があげられ、診療が家族に対し説明するとういう方向性が出される。

カ さくらんぼ（心身障害者福祉ホーム）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
9	保護者	保護者に承諾なしに医師へ病状を伝えた。	事前に了承を得ることで納得。
	保護者	通所先のコップなど衛生面に気を付けて欲しい。	毎週持ち帰り、利用者として処理する。

キ さいわい福祉センター（身体障害者福祉センター）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
13	ガイドヘルパー利用者	休日の窓口業務で、本人宛の書類が他人に手渡されそうになり指摘を受けた。（寸前で気づき流出を防ぐことは出来た）。	担当者以外の者でも対応できるよう書類を整理し、休前日には、当日の担当者に引き継ぎを徹底した。
	ショーティストイ利用者	帰宅前にトイレを済ませて欲しい。アレルギー食の対応状況を知らせて欲しい。	今後対応を徹底すると伝えた。
	ショー等ステイ利用者の保護者	利用申し込みの際、受付担当者がいないので、後で電話して欲しいとのことだった。緊急の場合は何度も電話できない。	状況によっては、対応できる人数に限られることもあるが、緊急の場合はその旨を申出でいただくようお願いした。職員会議で対応マニュアルの確認を行なった。



#### 4 保育支援系施設

##### ア むさしの保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	保護者	降園時、下着を着ていなかった。必ず下着を着せて欲しい。	着替えの時に下着を着ているかどうか保育士同志でチェックし合い、声を掛け合い確認していく事を伝えた。
	保護者 投書箱	乳児の排泄物の処理について統一されているのか。 パンツに便が入ったままで、帰ってくる時が合った。園児のいる空間に便の付いたパンツを置いておいても良いのか。	お漏らしをしてしまった時の処理として、衛生面・感染症等の伝染の可能性があることを説明し、下着類等濯ぐことは無いことを了解していただいた。 汚れ物を袋に2重にしていること等も話し、保健便りでお漏らし等の処理についてお知らせをした。

##### イ 昭和郷保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	保護者	保育時間が希望通り延長できない。（慣らし期間が長い）	今週から少しずつ、伸ばして来週から通常の保育時間になる様にしていく予定でいる。子どもに無理のないように進めている事を伝えた。
	保護者	降園後、自宅にて機嫌が悪く、大泣きしていたのでミルクを飲むが落ち着かず大変だった。	午後の食事の後、間を開けてミルクを飲ませようと思っていたが、その前にお迎えが来てしまった。飲んでいない事を伝え忘れてしまった事を伝え謝罪する。その後ミルクの表や名札を作り、飲み忘れ等がない様にした。

##### ウ 大山保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
7	保護者	友達とのトラブルで友達に膝蹴りの件どんな内容か詳しく知りたい	事情説明をしていなかったため説明して謝罪した。相手の家に謝罪することで改善した。
	近所の方	テラスのひさしが風でうるさい。	謝罪してひさしを出したままだったので収納する。今後点検をして出したままにしないよう点検する。

##### エ 昭和郷第二保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
5	保護者	保育園に電話で連絡をした時に、誰が対応したのかわからず、時々クラスの担任にも伝わっていない時もあるので、名前を言ってほしい。	次の日の朝礼で確認し、全職員が電話に出た時は「保育園でございます」というように徹底し、保護者にも伝えた。
	保護者	0歳児がおむつ替えをする時に、おむつ台にカバーが掛かっているが、流行性の病気が流行っている時期は感染原になるのではないかと、また、おむつ台を使う時間が集中し、じゅうたん等で替えている方もいる。	おむつ台カバーは、その都度替えられるように、枚数を増やした。保護者がおむつを開けた際に、排便をしていたら感染防止のために、普通便でも念のため保育士が園児をすぐ預かり、別の場所でおむつ替えをおこなった。また、移動式のおむつ台を新しく2つ購入した。

オ みなと保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
9	保護者	母親がお迎えに際に着ている服が「パジャマ」だと指摘される。	担任が何度か着替えるように声を掛けたが、嫌がって着替えようとしなかった事を謝罪すると、家でも時々ありますとの話だった。クラス内の伝達が上手くいかず、遅番までに連絡が伝わっていなかった。関わった事は、最後まで責任を持って伝達していく。
	保護者	母親より 保育園に電話が入る。兄ちゃん（小学5年生）を迎えに行かせたが、連絡を受けていないという事で職場や携帯に（つながらず）電話をしたようだが、今まで兄は何度も行っているが何も言われた事がない。今回は母の職場までに連絡されたが、携帯番号が変わったことは保育士に伝えてある。今回は体調が悪くなり急ぎよ兄のお迎えになった。	小学校5年生以上のお迎えを受け入れてはいるが、連絡の有無は再確認する必要があり職員会議で話し合った。 小学5生以上の子のお迎えがある場合には、各担任は必ず保育園に連絡を入れてもらう様その都度保護者に伝えていく。 保護者からお迎えの変更があったら必ず担任に伝え、担任は他の職員への引き渡しや遅番の職員には必ずお迎えの連絡をする。 遅番職員は担任よりお迎えの変更を確認し連絡が入っていない場合は事務所にも確認する。その後保護者に連絡する。 電話番号などの変更を担任以外の職員が受けた場合は、直接担任に報告し担任は家庭状況調査調べを訂正する。

カ 同援みどり保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
12	保護者	水いぼをとらないとプールに入れないと聞いたが、主治医は感染しないので取る必要はないといっている。また、いぼも小さく取ると痛みが強い。水遊びはさせてあげたいのだが。	この話を受けて、他園での方法を聞くと水いぼのある子でもプールを楽しめるよう別プールを用意するなど工夫していた。感染の有無については、確定していないので一緒に入ることができないが、職員で検討し、工夫して入れるようにした。
	保護者	先週、お迎え時「微熱がある」と職員から言われ受診したところ、熱ではなく腕が脱臼していたため、元気がないのはそのせいだった。1歳児のときも脱臼しており外れやすい。沢山園児がいる中で大変かもしれないが、今後気をつけて見て欲しい。	元気がないのを痛みと気が付かず熱のせいとってしまったことをお詫びし、今後十分気をつけることを話した。遅番の時間帯で担任と当番の交代時は特に見落としがないか注意することを職員で確認した。
	保護者	新年度の書類の書き方が分かりづらい。書き方の説明があるなどよいのではないかと。	次年度はもっと分かりやすいように検討したいと口頭で担任から説明した。

キ つつじが丘保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
3	保護者	右ほほにみみず腫れがあった。説明をしてもらったが原因が分からなかったので再度説明してほしい。	延長時間帯だったため、次の日に園長が状況を確認した。原因は段ボールの箱を引きずっていた時にできたということで、再度父親に説明をし、理解してもらった。職員には落ち着いて5W1Hで適切な説明をするように指導した。
	保護者	降園の際、保育士から友達を噛んだことの状況説明を受けたが、なぜ、園児の個人名を出されたのかわからなかったので教えて欲しい。	3歳児ということでお互いに誰に噛まれた等、話も上手になっている。後日、お宅の子に噛まれた等の話が出たり、保護者同士が会ったときに気まづくならないように状況をお伝えしたという説明を園長が行い、理解していただいた。職員には目的を理解して説明をするように指導した。

ク 同援さくら保育園（保育所）

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
10	保護者	エプロンとタオルの汚れ物の袋を開けるととても臭う、使用後はエプロンをすすいで欲しい。	検討すると返事をし、リーダー会で話し合いを行う。「臭いが気になる方はエプロン、タオルを別の袋にするのでもう1枚用意してください。」と掲示した。
	保護者	夕保育時、1歳男児Gが玩具の取り合いで2歳男児Hに右手首を噛まれたのでお迎えの母親に状況を説明し謝罪する。母親は大丈夫ですと言い帰ったが、翌日の登園時父親が「前も怪我があったが、良く見てください。また、同じような事があれば出る所に出る」と言っていく。	園長・担任・夕保育担当者・看護師で謝罪する。後日、園長が母親と話す。両親ともさくら保育園が好きである。怪我が続いた事と職員が「乳児は噛む事が良くあるんです。」と言った事で感情的な口調で言ってしまったとの事。母親が父親に言いすぎであると話してあるとの事。また、H児はかなりよく動き回るの、特に夕保育児職員が一人ついて保育する事を全職員で確認、さらに保護者に話す時の配慮について職員会議で話し合った。
	保護者	夕保育の引渡し後、「昨日も布パンツで家に帰ったらおもらしでズボンまで濡れていた」と言われる。	すぐ謝罪し、担任に状況の確認をした。本児は、日中は布パンツだが夕保育は紙パンツにしている、手違いで布パンツだった。その後、担任が母親に「日中がおもらしも無くなって来ている」ので夕保育も布パンツではどうかと話す。「先日は言い過ぎました、家に帰る間におもらしするので紙パンツにしておいて下さい」と話される。

5 医療支援系施設

昭島病院

件数	主な苦情内容		対応及び解決方法
13	外来患者	屋根付自転車置場を設置して欲しい。梅雨時困る。	今後、検討すると回答。
	外来患者	朝、「只今より診察を開始します」とアナウンスが流れるが、20分過ぎて診察が始まった。9時に診てもらえると思いが来ているが。	状況確認した所、8時30分から病棟回診を行っているが、この日は、具合の悪い患者がいた為遅れたとのこと。その旨説明し、遅れる場合は、お知らせを必ずするという事で納得して頂いた。
	外来患者	電話の対応が悪い。少々お待ち下さいと言われ、5分経っている。	職員の再教育をすることで、納得して頂く。